



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE

CONTRATO Nº 11/2024
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 11/2024
PROCESSO DE INEXIGIBILIDADE Nº 05/2024
RUBRICA: 6.2.2.1.1.01.04.04.059

LOCAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE HOSPEDAGEM EM DATACENTER OU AMBIENTE DE CLOUD COMPUTING COM SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA, QUE FAZEM ENTRE SI O CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS – CONFERE E A EMPRESA IMPLANTA INFORMÁTICA LTDA.

O CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS - CONFERE, Entidade fiscalizadora do exercício profissional, criado pela Lei nº 4.886/65, inscrito no CNPJ/MF sob o [REDACTED], com sede no SBS, Quadra 2, Bloco Q, Edifício João Carlos Saad, 14º andar, sls.1401 a 1406, CEP: 70070-120, Brasília – Distrito Federal, neste ato representado pelo seu Diretor-Presidente, **Archimedes Cavalcanti Júnior**, brasileiro, casado, representante comercial, registrado no [REDACTED] portador da cédula de identidade [REDACTED], inscrito no CPF [REDACTED], doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa **IMPLANTA INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob [REDACTED], sediada no SRTVS Quadra 701, Bloco O, nº 110, Salas 801, 802, 803, 804, 805, 806, 813, 814, 815, 816, 822, 835 e 649 - CEP nº 70.340-000, Brasília, Distrito Federal., representada neste ato pelos seus sócios **ARGILEU FRANCISCO DA SILVA**, brasileiro, casado, inscrito no CPF/MF nº [REDACTED] e portador da carteira de identidade [REDACTED] e **FERNANDO DA SILVA BORTOLI**, brasileiro, portador da carteira de identidade [REDACTED], doravante denominada simplesmente CONTRATADA, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 11/2024 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Processo Licitatório de Inexigibilidade nº 05/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1 – CLÁSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente CONTRATO tem por objeto a locação e prestação de serviços continuados de hospedagem em Datacenter ou ambiente de "Cloud Computing", suporte técnico,



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

manutenção corretiva e preventiva da solução 100% web, para a quantidade ilimitada de usuários do módulo Auditoria.NET, pelo período inicial de 12 (doze) meses.

1.2. O módulo deve integrar-se completamente com os outros módulos já utilizados pelo CONTRATANTE e pelos Conselhos Regionais dos Representantes Comerciais (Cores), todos fornecidos pela CONTRATADA.

2 - CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 12 meses, com início na data de sua assinatura e término no dia correspondente do ano subsequente, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 10 (dez) anos, na forma do art. 107 da Lei 14.133/21.

2.2. A prorrogação do contrato será mediante termo aditivo ou apostilamento, a cada 12 (doze) meses, respeitada a vigência máxima decenal, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:

2.2.1. Prestação regular dos serviços.

2.2.2. Não aplicação de punições de natureza pecuniária por três vezes ou mais.

2.2.3. Manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço.

2.2.4. Manutenção de vantagem econômica do valor do contrato para Administração.

2.2.5. Concordância expressa da CONTRATADA pela prorrogação.

2.3. Não se realizará a prorrogação contratual quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do próprio CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

2.4. Obedecido o prazo estipulado no subitem 2.1 e não havendo a prorrogação prevista no subitem 2.2, considerar-se-ão ultimados os referidos serviços tão logo o CONTRATANTE ateste a inexistência de pendências de qualquer natureza da CONTRATADA, perante a Administração.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

3.1. São obrigações da CONTRATADA:

3.1.1. Solucionar quaisquer dúvidas sobre os sistemas, através de telefone, whatsapp, e-mail, ferramentas via conexão remota ou visita técnica (caso seja necessário);

3.1.2. Observar rigorosamente os prazos de atendimento definidos no termo de referência;



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

- 3.1.3. Em caso de necessidade do CONTRANTE, os serviços serão prestados fora dos dias e horários previstos no termo de referência, mediante comunicação prévia do CONTRATANTE com antecedência de 24 horas;
- 3.1.4. Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;
- 3.1.5. Responsabilizar-se pela integridade dos dados cadastrados no Banco de Dados, inclusive nas situações de quedas de energia e falhas de hardware/software;
- 3.1.6. Disponibilizar ao CONTRATANTE, sem custos, as atualizações realizadas do(s) sistema(s), durante a vigência total do Contrato;
- 3.1.7. A CONTRATADA deverá manter atualizados os softwares implantados, dando suporte ao usuário cadastrado para acesso às alterações;
- 3.1.8. Disponibilizar para o CONTRATANTE informações sobre a utilização dos sistemas em português, seja por meio eletrônico ou impresso;
- 3.1.9. Iniciar os serviços contratados imediatamente após a assinatura do contrato;
- 3.1.10. Executar os serviços objeto da contratação com eficiência, competência, diligência, idoneidade e zelo, conforme as disposições estabelecidas no termo de referência;
- 3.1.11. Realizar seus serviços dentro dos padrões de qualidade, com conhecimento de tecnologia de ponta, buscando conferir ao CONTRATANTE o melhor respaldo no desenvolvimento de suas atividades;
- 3.1.12. Executar fielmente os serviços previstos no termo de referência, conciliando os interesses, necessidades e conveniências do CONTRATANTE;
- 3.1.13. Executar o objeto do termo de referência com qualidade de modo a atender as exigências do CONTRATANTE, utilizando profissionais próprios, especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação que rege a execução do termo de referência com ênfase na ordem constitucional, tributária, civil, previdenciária, trabalhista e segurança;
- 3.1.14. Cuidar para que os profissionais destinados à execução dos serviços objeto não tenham qualquer vínculo trabalhista com o CONTRATANTE, sendo, exclusivamente, remunerados pela CONTRATADA e a ela vinculados;
- 3.1.15. Ressarcir eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, provocados por ineficiência, imperícia, negligência, imprudência, irregularidades cometidas na execução



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

do objeto do termo de referência, mesmo que por seus empregados, prepostos ou outros, e desde que sejam decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo CONTRATANTE, ficando desde já assegurado à CONTRATADA o direito ao contraditório e ampla defesa., com todos os meios e recursos a ela inerentes;

3.1.16. Comunicar por escrito ao CONTRATANTE quaisquer problemas ou fatos impeditivos relacionados à execução do Contrato;

3.1.17. Manter as condições de regularidade fiscal até o encerramento do Contrato;

3.1.18. Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas pela legislação;

3.1.19. Responsabilizar-se por todos os custos e encargos resultantes da execução dos serviços, inclusive impostos, taxas, emolumentos incidentes sobre o objeto do contrato, e tudo que for necessário para a fiel execução dos serviços contratados, ficando o CONTRATANTE isento de quaisquer responsabilidades ou ônus referente aos mesmos;

3.1.20. Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência, a associação com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação para que este delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação exigidas para a contratação;

3.1.21. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos prazos do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente pelo não cumprimento nas datas estabelecidas;

3.1.22. Responsabilizar-se por todos e quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto as leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício da atividade;

3.1.23. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato firmado;

3.1.24. Suportar os encargos fiscais, previdenciários e de transporte de quaisquer produtos necessários a execução dos serviços resultantes do Contrato;



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

- 3.1.25. Auxiliar no que for necessário para que o CONTRATANTE tenha as condições necessárias para fiscalizar, a qualquer tempo, a execução dos serviços.
- 3.1.26. Reparar, corrigir ou refazer às suas expensas, no total ou em parte, nos prazos estabelecidos, os serviços objeto do Contrato em que forem constatados vícios, defeitos ou incorreções;
- 3.1.27. Comprometer-se a não pressionar, incitar, desabonar, desacatar, seja por qualquer motivo, qualquer pessoa vinculada direta ou indiretamente ao CONTRATANTE;
- 3.1.28. Dispor de quadro de pessoal e equipamento próprios, suficientes para o atendimento ao objeto do Contrato, ficando integralmente responsável pelo atendimento a toda legislação que rege a natureza dos serviços a serem prestados, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, e outros que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na legislação constitucional, tributária, civil, previdenciária, trabalhista e segurança, não gerando qualquer tipo de vínculo empregatício dos empregados da CONTRATADA com o CONTRATANTE;
- 3.1.29. Responsabilizar-se por observar os requisitos de segurança, adequação ao interesse público, economia, regionalização, impacto ambiental, normas de segurança e saúde do trabalho, bem como uso racional de energia, conforme determinações da Lei nº 12.187/2009, Lei nº 10.295/2001 e Decreto nº 4.059/2001;
- 3.1.30. Não serão aceitas justificativas para o não atendimento aos serviços contratados, mesmo que por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, envolvendo os empregados da CONTRATADA;
- 3.1.31. Não caucionar ou utilizar o CONTRATO a ser firmado entre as partes, para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- 3.1.32. Acatar, nas mesmas condições desta convocação, por ato unilateral do CONTRATANTE, os acréscimos e/ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial, conforme o art. 125 da Lei nº 14.133/2021;
- 3.1.33. É expressamente vedada a subcontratação total do objeto deste contrato, sob pena de anulação da contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Contrato;
- 3.1.34. Será permitida a subcontratação parcial, nas hipóteses em que para determinada atividade que componha os serviços a serem prestados, tal prática seja reconhecidamente comum no mercado;



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

3.1.35. Caso seja necessária a subcontratação, será dada preferência para a subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte conforme disposto no art. 70 do Decreto no 8.538/2015;

3.1.36. Responsabilizar-se pelo transporte de documentos, equipamentos, peças e empregados/prepostos entre seu endereço e as instalações do CONTRATANTE, assumindo todos os riscos inerentes ao ato;

3.1.37. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente todas as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, no que tange a segurança do trabalho dos funcionários da CONTRATADA bem como os que estarão prestando serviço no CONTRATANTE e quaisquer outras disposições legais referentes ao objeto deste contrato, inclusive no que concerne ao fornecimento aos seus empregados ou prepostos de todos os equipamentos e/ou complementos de proteção individual (EPI) exigidos pela legislação em razão da natureza dos serviços e, ainda as que venham a ser emitidas pelo CONTRATANTE acerca das medidas de segurança interna e externa, higiene, medicina do trabalho e ambientais, responsabilizando-se pela orientação dos seus empregados destacados para os serviços no CONTRATANTE, promovendo o seu treinamento, quando necessário;

3.1.38. A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços, bem como a fornecer todo o pessoal, equipamentos, ferramentas, materiais e produtos necessários à execução dos mesmos, na condição, qualidade, quantidade e prazos especificados no termo de referência;

3.1.39. Entregar as faturas a serem liquidadas e pagas com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos em relação ao vencimento;

3.1.40. O Contrato poderá ser alterado nos casos previstos no Artigo 124 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas adequadas ao Contrato;

3.1.41. Não veicular publicidade nem pronunciamento à imprensa em geral sobre o objeto do Contrato ou assuntos de interesse do CONTRATANTE, e não subcontratar o mesmo a outro profissional ou empresa, sem autorização expressa do CONTRATANTE;

3.1.42. Atuar como fiel depositária de toda a documentação e informação que lhe for entregue em função da contratação, se comprometendo a não utilizar material e informação de propriedade do CONTRATANTE para serviços não vinculados ao Contrato;

3.1.43. Manter total sigilo das informações e dados obtidos em decorrência da execução do objeto do Contrato, sendo expressamente vedado à CONTRATADA fornecer, emprestar,



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

ceder, propagar, demonstrar, ilustrar ou se utilizar, para quaisquer fins, sem conhecimento e anuência, por escrito do CONTRATANTE, de quaisquer dados ou informações obtidos para o cumprimento do objeto contratado, a terceiros ou para uso próprio, vedada ainda, a utilização e comercialização de dados ou informações, sem autorização por escrito do CONTRATANTE, a qualquer tempo, independentemente de existir ou não contrato em vigência, responsabilizando-se a CONTRATADA pelo total sigilo das informações e dados obtidos, sob pena de sujeição às penalidades contratuais previstas, indenizações cabíveis e demais cominações legais, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal;

3.1.44. Estão expressamente proibidos de prestar serviços ao CONTRATANTE empregados da CONTRATADA cujos cônjuges ou parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau, inclusive, sejam empregados do CONTRATANTE ou para este prestem serviços na condição de terceirizados;

3.1.45. Fornecer ao CONTRATANTE toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto da contratação, bem como facilitar a fiscalização do CONTRATANTE ou de qualquer outro órgão, público ou privado, a que a CONTRATADA deva obediência ou esteja subordinada, no cumprimento de normas legais ou daquelas estabelecidas no Contrato;

3.1.46. Informar ao CONTRATANTE qualquer inspeção realizada e de que não tenha participado;

3.1.47. Providenciar, junto às autoridades competentes, toda a documentação necessária para o seu funcionamento;

3.1.48. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela má execução do objeto do Contrato;

3.1.49. A CONTRATADA deverá manter atualizado, junto ao CONTRATANTE, o endereço, telefones e e-mail;

3.1.50. Qualquer notificação que se faça necessária em razão da presente Contratação será feita por entrega pessoal ou por correio, com protocolo ou Aviso de Recebimento (AR), nos endereços constantes instrumento contratual, acordando as partes que eventuais modificações de endereço devem ser comunicadas mutuamente, via notificação escrita remetida na forma já citada, providência sem a qual não se poderá negar efeitos a quaisquer comunicações, mesmo que não tenham sido efetivamente recebidas pelo destinatário;



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

- 3.1.51. Não havendo a comunicação de modificação de endereço por qualquer das partes, a parte que deixou de comunicar não poderá negar efeitos a quaisquer comunicações, mesmo que não tenham sido efetivamente recebidas pelo destinatário;
- 3.1.52. Exceto quando houver prévia e expressa autorização do CONTRATANTE, é vedado à CONTRATADA divulgar, por qualquer meio, serviço executado em decorrência do contrato, inclusive para efeito de propaganda comercial da empresa;
- 3.1.53. Executar os trabalhos observando todas as normas de segurança aplicadas ao seu ramo de negócio, inclusive as relacionadas à segurança dos trabalhadores envolvidos na execução dos serviços, bem como às relacionadas à minimização do impacto ambiental do processo de execução do objeto contratado;
- 3.1.54. Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência de 90 (noventa) dias, as evoluções tecnológicas implementadas pela CONTRATADA que implicarem em atualização de hardware e periféricos para estudo da viabilidade técnica e financeira para a atualização, não podendo os serviços serem descontinuados em razão da não atualização;
- 3.1.55. Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização do CONTRATANTE, relatório mensal sobre a prestação dos serviços;
- 3.1.56. Hospedar as aplicações e o banco de dados em Data Center ou ambiente de "Cloud Computing"; de responsabilidade da CONTRATADA, enquanto o CONTRATANTE assim o quiser, contendo no mínimo:
- 3.1.57. Servidor para aplicação web;
- 3.1.58. Servidor de Banco de dados;
- 3.1.59. Banda de Internet de alta disponibilidade;
- 3.1.60. Sistema operacional dos servidores, gerenciadores de banco de dados e Firewall;
- 3.1.61. Efetuar a Gestão e o monitoramento dos Servidores, sistema Operacional, banco de dados, Firewall, link de internet e aplicação instalados neste DATACENTER, garantindo a disponibilidade, segurança e desempenho;
- 3.1.62. Enquanto as aplicações e o banco de dados estiverem instalados no Data Center ou ambiente de "Cloud Computing" é responsabilidade da CONTRATADA:
- 3.1.63. Efetuar o backup dos dados na periodicidade adequada para evitar perdas de dados em caso de pane nos equipamentos, software básico e aplicação;
- 3.1.64. Instalar as novas versões do sistema no DATACENTER.



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

4 – CLÁUSULA QUARTA – DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

4.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

4.1.1. Permitir o acesso do preposto da CONTRATADA às suas instalações para execução do objeto contratual, prestando os esclarecimentos e informações necessárias, além de fornecer, em tempo hábil, todos os documentos solicitados pela CONTRATADA;

4.1.2. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o bom desempenho destes;

4.1.3. Requisitar documentos para verificar as regularidades jurídicas, fiscais, trabalhistas e qualificação técnica da CONTRATADA, os quais deverão ser fornecidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

4.1.4. Efetuar o pagamento nas condições e preços contratados;

4.1.5. Reter o pagamento se verificado que o objeto contratual não estiver sendo realizado de acordo a especificação apresentada;

4.1.6. Fiscalizar o cumprimento do Contrato;

4.1.7. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob o aspecto qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte daquela, aplicando as penalidades previstas no Contrato, se necessárias;

4.2. O CONTRATANTE se compromete a fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, tempestivamente para a execução dos trabalhos, todas as informações necessárias para a execução dos trabalhos pela CONTRATADA;

4.3. Responsabilizar-se pelo cadastro de usuário junto à CONTRATADA, bem como pela manutenção e conservação da senha cadastrada para uso do sistema e por todas as atividades que ocorram durante a sua utilização, informando à CONTRATADA sobre qualquer uso não autorizado de que tome conhecimento;

4.4 Comunicar imediatamente à CONTRATADA possível mudança de endereço de suas instalações para atualização de cadastro;

4.5. Garantir à CONTRATADA os requisitos mínimos necessários à execução do sistema e de suas funcionalidades;

4.6. Estudar a viabilidade técnica e financeira de evoluções tecnológicas implementadas pela CONTRATADA que impliquem em atualização de hardware e periféricos, mediante



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

comunicação com antecedência de 90 (noventa) dias pela CONTRATADA, não podendo os serviços serem descontinuados em razão da não atualização;

4.7. A CONTRATADA não será responsabilizada pela perda de dados ocasionada por razões não atribuíveis a mesma;

4.8. Assegurar à CONTRATADA o direito de fiscalizar a correta utilização dos softwares, entendendo as partes que somente a CONTRATADA poderá realizar manutenção nos softwares colocado à disposição do CONTRATANTE;

4.9. As partes acordam ser vedada a reprodução e o uso indevido dos produtos de propriedade da CONTRATADA colocados à disposição do CONTRATANTE, se comprometendo mutuamente a comunicar, imediatamente, uma à outra na hipótese de identificação de ocorrências anormais como tentativas de cópia, reprodução, descryptografia de fonte, desbloqueio de sistema de segurança existente, visando à cessação da infração;

4.10. É vedado ao CONTRATANTE o uso da marca e da logomarca da CONTRATADA a seu benefício, para qualquer finalidade;

4.11. Solicitar, quando necessário, relatório mensal sobre a prestação dos serviços;

4.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 dias;

4.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5 - CLÁUSULA QUINTA - DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES

5.1. Ao serem abertos os chamados referentes a suporte técnico e manutenção pela CONTRATANTE, os mesmos deverão ser classificados considerando as situações descritas na tabela a seguir devendo a CONTRATADA saná-los dentro do prazo de atendimento:

Tipo do problema	Grau de criticidade	Prazo de atendimento (solução definitiva)
Erros	1 - Indisponibilidade total	Até 2 horas
	2 - Indisponibilidade parcial	Até 4 horas
	3 - Críticos	Até 8 horas



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

	4 - Graves	Até 16 horas
	5 - Importantes	Até 48 horas
Dúvida	1 - Crítica	Até 04 horas
	2 - Grave	Até 16 horas
	3 - Importante	Até 48 horas
Manutenção Evolutiva	Prazo de execução e entrega será estabelecido em comum acordo entre as partes.	

5.1.1. O prazo de atendimento será calculado considerando horas úteis, das 8h às 18h (horário comercial), em dias úteis no Distrito Federal, a partir da abertura do chamado.

5.1.2. Somente serão contabilizadas horas úteis para fins de aferição do prazo de atendimento.

5.1.3. Em casos de reabertura de chamados o prazo será iniciado novamente a contar do registro da reabertura do chamado.

5.1.4. As solicitações de serviços pelo CONTRATANTE a CONTRATADA serão classificadas, quanto ao TIPO em:

5.1.4.1. **Erro:** Mau comportamento de um requisito funcional que deixou de executar, que está funcionando de forma incorreta ou diferente da forma que vinha sendo executada. Também pode ser considerado erro o mau comportamento de um requisito que está funcionando de forma diferente da prevista, proveniente de manutenção evolutiva. Tais situações geralmente requerem alterações em códigos-fonte, aplicação de pacotes corretivos e/ou publicação de nova versão do software em ambiente de produção para sanar o comportamento indesejado.

A definição do grau de criticidade do erro deverá obedecer às seguintes definições:

5.1.4.1.1. **Indisponibilidade total:** estes incidentes representam falhas críticas que resultam na completa interrupção do serviço ou acessibilidade do software. Isso significa que os usuários não podem acessar ou utilizar qualquer funcionalidade do sistema. Devido à natureza crítica destes incidentes, a prioridade é máxima.

5.1.4.1.2. **Indisponibilidade parcial:** erros ou falhas neste nível resultam em uma interrupção parcial do serviço ou acessibilidade. Enquanto algumas funcionalidades ou



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

módulos podem estar inacessíveis, outras partes do software permanecem em operação. Estes incidentes são de alta prioridade, pois afetam consideravelmente a experiência do usuário.

5.1.4.1.3. **Erro Crítico:** grau vinculado a um requisito funcional que, de alguma forma parou de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica diretamente a prestação dos serviços e impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis. Este tipo de erro compromete severamente a imagem da CONTRATANTE e é considerado de alta prioridade. Refere-se a falhas que comprometem funcionalidades essenciais do software, mas não resultam em sua indisponibilidade total.

5.1.4.1.4. **Erro Grave:** grau vinculado a um requisito funcional que, de alguma forma, parou de funcionar ou opera com deficiências. Isso prejudica a prestação dos serviços e impede o cumprimento de obrigações com prazos definidos, porém não chega a comprometer a imagem da CONTRATANTE. Tais erros podem afetar ferramentas secundárias, de uso interno das áreas ou módulos menos utilizados, mas que ainda são considerados valiosos para a operação diária do software.

5.1.4.1.5. **Erro Importante:** grau associado a um requisito funcional que, de alguma forma, parou de funcionar ou funciona com precariedade, mas não afeta diretamente a operacionalização da CONTRATANTE. Estes erros, embora relevantes, não têm um impacto direto e imediato nas operações diárias do software e podem envolver falhas em funcionalidades periféricas ou pequenas inconveniências.

5.1.4.2. **Dúvida:** Dentro do contexto operacional e de suporte, uma "dúvida" é uma solicitação de esclarecimento ou informação relacionada ao funcionamento, recursos, processos ou qualquer outro aspecto do software ou serviço. Ela surge quando os usuários não possuem certeza ou clareza sobre uma funcionalidade específica, sobre a maneira correta de realizar uma tarefa, ou quando buscam compreender melhor determinadas características ou comportamentos do sistema. A pronta resolução de dúvidas é crucial para garantir o uso eficiente e correto do software, prevenindo potenciais erros operacionais e garantindo a satisfação do usuário. Não requer alterações em códigos-fonte, desenvolvimento de novas rotinas ou publicações de novas versões do software.

5.1.4.2.1. A definição do grau de criticidade da dúvida deverá obedecer às seguintes definições:



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

5.1.4.2.2. **Dúvida Crítica:** refere-se a questões cuja falta de esclarecimento pode resultar em paralisações imediatas, erros de operação significativos ou decisões estratégicas erradas. Estas são dúvidas que precisam ser respondidas imediatamente para garantir a continuidade e a eficácia das operações, ou para tomar uma decisão urgente.

5.1.4.2.3. **Dúvida Grave:** envolve questões que, embora não paralise as operações imediatamente, podem levar a ineficiências operacionais, mal-entendidos ou atrasos significativos se não forem esclarecidas em tempo hábil. Estas dúvidas têm um impacto considerável no fluxo de trabalho ou na tomada de decisão, mas ainda oferecem uma janela de tempo para serem abordadas antes que causem problemas maiores.

5.1.4.2.4. **Dúvida Importante:** questionamentos relevantes para o aprimoramento da operação ou compreensão do sistema, que não resultam em impactos imediatos ou graves, mas são valiosos para o uso eficiente do software a longo prazo e visam aperfeiçoar processos. Esta categoria também é destinada a pedidos de suporte que requerem um acompanhamento passo a passo de processos complexos, que demandam um tempo considerável de execução, múltiplas interações com o cliente, pausas para processamento de dados, verificações e ajustes com base nos resultados obtidos. O apoio operacional ofertado nesse tipo de demanda reflete o compromisso da equipe de suporte em oferecer uma assistência mais detalhada, implicando um SLA que reconheça a natureza prolongada dessas atividades.

5.1.4.2.5. A classificação dos chamados quanto ao "Grau de criticidade" é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá obedecer às definições abaixo. Caso a CONTRATANTE não o faça, fica a critério da CONTRATADA classificá-las.

5.1.4.2.5.1. **Crítico:** grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços e impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, comprometendo a imagem do CONTRATANTE.

5.1.4.2.5.2. **Grave:** grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, prejudica a prestação dos serviços, impede o cumprimento de obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis, mas que não compromete a imagem da CONTRATANTE



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

5.1.4.2.5.3. Importante: grau vinculado a requisito funcional que, se de alguma forma para de funcionar ou funciona com precariedade, não prejudica a operacionalização da CONTRATANTE.

5.1.4.2.6. Dúvidas e consultas externas ao escopo estrito das funcionalidades e recursos do software contratado, tais como interpretações de legislação aplicada ao Ente, boas práticas de gestão para o setor, consultoria sobre modelos de processos eficientes, entre outras questões não configurarão chamado do Tipo "Dúvidas" e os prazos do Acordo de Nível de Serviço (SLA) não poderão ser aplicados.

5.1.4.2.7. A CONTRATANTE não poderá responsabilizar a CONTRATADA legalmente ou operacionalmente pelas orientações ou consultas fornecidas neste contexto.

5.1.4.2.8. Cabe a CONTRATADA decidir aceitar ou declinar consultas que considere muito distante da sua área de expertise ou que exijam uma análise mais aprofundada do que a capacidade de sua equipe de suporte.

5.1.4.3. **Manutenção Evolutiva:** é caracterizada pelo conjunto de atividades voltadas à implementação de melhorias, novas funcionalidades ou adaptações em resposta à conformidade legal, ou atendimento a um requerimento da CONTRATANTE motivado por alterações ou melhorias em procedimentos operacionais. Esta categoria de manutenção vai além da simples correção de erros, focando no aprimoramento contínuo do sistema para alinhá-lo às evoluções tecnológicas, às mudanças nas necessidades dos usuários e às novas demandas regulatórias e de mercado. Chamados classificados como "evolução" frequentemente necessitam de alterações em códigos ou do desenvolvimento de novas rotinas, visando garantir que o software permaneça relevante, eficiente e adaptado ao ambiente dinâmico em que opera.

5.1.4.3.1. **Manutenção Evolutiva por Exigências Legais:** a CONTRATADA compromete-se a implementar, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, manutenções evolutivas necessárias para a adaptação da solução às novas exigências da legislação aplicável de maneira geral aos conselhos de fiscalização profissional. Esta cobertura inclui ajustes em funcionalidades já existentes para garantir a conformidade contínua com as alterações legislativas.

5.1.4.3.2. **Análise de Manutenções Evolutivas Não Legais:** será responsabilidade da CONTRATADA a análise de solicitações de manutenções evolutivas que não derivem diretamente de novas exigências legais. A decisão sobre a realização dessas manutenções



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

sem custos adicionais será baseada em critérios definidos pela CONTRATADA. Isso inclui manutenções motivadas por normativos e regulamentações específicas à categoria profissional do conselho, incluindo, mas não se limitando, a orientações do Conselho Federal pertinentes.

5.1.4.3.3. Para todas as manutenções evolutivas, o prazo de execução e entrega será estabelecido em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Serão levados em consideração os compromissos e responsabilidades previamente assumidos pela CONTRATADA, garantindo assim uma entrega que respeite tanto as necessidades do CONTRATANTE quanto a capacidade operacional e compromissos já estabelecidos pela CONTRATADA.

5.1.4.3.4. Os prazos máximos de atendimento das solicitações somente poderão ser ajustados com autorização expressa do CONTRATANTE.

5.1.5. A classificação das solicitações pelo TIPO e CRITICIDADE é de responsabilidade do CONTRATANTE, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso a CONTRATANTE não o faça, fica a critério da CONTRATADA classificá-las.

5.1.6. A CONTRATADA poderá solicitar reclassificação do tipo e/ou do grau do chamado, desde que registre a solicitação ao usuário solicitante antes do prazo final.

5.1.7. A CONTRATADA poderá registrar os impedimentos para a realização dos serviços, paralisando assim a contagem do tempo.

5.1.8. A CONTRATADA poderá acatar ou não as solicitações de reclassificação de tipo e/ou do grau do chamado, prorrogação de prazos ou impedimentos registrados. Caso não seja acatado o pedido, o tempo de atendimento não será paralisado.

5.1.9. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como "data e hora de abertura da solicitação" a data e hora que a CONTRATADA receber a solicitação.

5.1.10. Será considerada como "data e hora de entrega" a data e hora que o CONTRATANTE receber a solução dada pela CONTRATADA, à qual será realizada através do esclarecimento de dúvidas para demandas do tipo "DÚVIDAS" e através da disponibilização de nova versão do Sistema para solicitações do tipo "ERROS" e "MELHORIAS".

5.1.11. A comunicação de solicitação e de entrega de serviços poderá ser realizada por qualquer canal tais como e-mail, ofício, pessoalmente ou por telefone.



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

5.1.12. A CONTRATADA disponibilizará ferramenta on-line para que o CONTRATANTE possa acompanhar as solicitações, seus prazos, as entregas e as previsões de atendimento.

5.1.13. Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviços estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para os problemas, estando sujeita a aplicação de redução de pagamento, conforme tabela que deverá ser negociada entre as partes para este fim.

6 - CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO

6.1. O valor mensal do serviço contínuo de hospedagem, suporte técnico e manutenção dos sistemas, descrito na Cláusula Primeira, é de R\$ 6.900,00 (seis mil e novecentos reais). Em função da negociação realizada, será concedido um desconto de R\$ 1.900,00 (um mil e novecentos reais) sobre o valor total mensal, perfazendo o valor total mensal dos serviços contínuos em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Este desconto é válido somente durante os 12 (doze) primeiros meses de vigência do contrato e não será concedido para períodos seguintes em caso de prorrogação por novos aditivos, apostilamento ou realização de outro contrato. Em caso de prorrogação dos serviços, os valores a serem praticados totalizarão R\$ 6.900,00 (seis mil e novecentos reais), reajustados conforme cláusula de reajuste contratual.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. Para efeito de cobranças dos valores contratuais, a CONTRATADA deverá encaminhar Nota Fiscal/Fatura, discriminando todas as importâncias devidas;

7.2. Recebida a nota fiscal discriminativa, o fiscal do contrato providenciará sua aferição e, após aceitação dos serviços prestados, autorizará o pagamento, que deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura;

7.3. O CONTRATANTE não se obriga a efetuar pagamentos antecipados em relação ao prazo previsto no subitem 7.2 deste Contrato;

7.4. O pagamento será realizado na forma disposta no item 7.2;

7.5. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, eventualmente quando da utilização dos serviços previstos no item 5.7 do Termo de Referência, o valor correspondente a quantidade de horas de prestação de serviços remotos. Fica estabelecido que o valor da hora é de



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais) e a quantidade máxima de horas que poderá ser utilizada é de 12 horas.

7.5.1. Os procedimentos de pagamento, bem como os requisitos e responsabilidades relacionados aos serviços eventuais de melhorias evolutivas, estão detalhados no item 5.7 do Termo de Referência.

7.5.2. Previamente à realização dos serviços de melhorias evolutivas, será enviado um orçamento para aprovação do CONTRATANTE.

7.5.3. Os serviços de melhorias são classificados conforme item 5.1 da Cláusula Quinta deste Contrato e utilizados sob demanda, a qualquer momento durante a vigência do Contrato.

7.6. Estão incluídos no preço dos serviços todos os custos inclusive impostos diretos e indiretos, taxas, lucro, reserva técnica, obrigações trabalhistas e previdenciárias, transporte e garantia dos equipamentos e seguros acidentes ou outros que venham a incidir sobre o objeto do Contrato;

7.7. A CONTRATADA não será responsável por custos oriundos da má utilização do sistema por funcionários do CONTRATANTE;

7.8. O atraso no pagamento das Notas Fiscais/Faturas emitidas, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, sujeitará o CONTRATANTE ao pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso e juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;

7.9. O pagamento da multa será por intermédio de Nota Fiscal/Fatura específica a ser emitida após a ocorrência;

7.10. O pagamento à CONTRATADA fica condicionado à inexistência de pendência referente a penalidades impostas pelo CONTRATANTE, devidamente autuada em processo Administrativo;

7.11. Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação relacionada no item 8.12;

7.12. Mensalmente, acompanhando a Nota Fiscal/Fatura referente ao serviço prestado, a CONTRATADA deverá apresentar cópias dos seguintes documentos:

7.12.1. Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;

7.12.2. Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, incluindo contribuições previdenciárias;



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

7.12.3. Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;

7.12.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

7.13. Recebida a documentação mencionada, O CONTRATANTE deverá apor a data de recebimento e assiná-la;

7.14. Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contado a partir do recebimento de diligência do CONTRATANTE, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalmente;

7.15. O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da CONTRATADA em situação irregular perante as obrigações fiscais implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais;

7.16. A CONTRATADA deverá apresentar em sua Nota Fiscal/Fatura, exclusivamente o faturamento detalhado correspondente ao objeto deste contrato. Havendo erro ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que seja sanado o problema. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE;

7.17. O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos do Contrato, sem antes contudo, dar a esta o direito de defesa prévia.

7.18. Qualquer atraso ocorrido ou erro na apresentação da Nota Fiscal, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, por parte da CONTRATADA, importará na prorrogação do prazo de vencimento da obrigação do CONTRATANTE;

7.19. Nenhum pagamento realizado pelo CONTRATANTE isentará a CONTRATADA das responsabilidades contratuais;

7.20. Será efetuada a retenção dos tributos e das contribuições federais, conforme estabelecido na Lei nº 9.430/96, na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012;

7.21. Se a CONTRATADA for optante pelo SIMPLES deve anexar à fatura declaração constante no Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, devidamente assinada pelo representante legal da empresa, situação em que não incidirá a retenção disposta no subitem acima;



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

7.22. Não haverá atualização ou compensação financeira.

8 - CLÁUSULA OITAVA - DAS SANÇÕES

8.1. Pela inexecução total ou fornecimento irregular das obrigações assumidas a CONTRATADA estará sujeita as seguintes sanções, facultada a defesa da CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista ao processo:

8.1.1. Advertência;

8.1.2. Multa na forma prevista no subitem 9.5;

8.2. Com fundamento no artigo 156 da Lei nº 14.133/2021, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 3 (três) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais e extinção do contrato (art. 137 da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que:

8.2.1. Apresentar documentação falsa;

8.2.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

8.2.3. Falhar na execução do contrato;

8.2.4. Fraudar na execução do contrato;

8.2.5. Comportar-se de modo inidôneo;

8.2.6. Cometer fraude fiscal;

8.2.7. Fizer declaração falsa.

8.3. Para os fins do subitem 8.2.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos no Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal);

8.4. Retardamento da execução previsto no subitem 8.2.2, estará configurado quando a CONTRATADA:

8.4.1. Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato, após 7 (sete) dias, contados da data assinatura do Contrato;

8.4.2. Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados;

8.5. A falha na execução do contrato prevista no subitem 8.2.3 estará configurada quando a CONTRATADA se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na tabela abaixo:



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Permitir a presença de empregado e/ou preposto sem a devida identificação funcional da CONTRATADA ou que não tenha sido formalmente indicado ao CONTRATANTE.
2	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços.
3	Executar serviço incompleto, paliativo, substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.
4	Fornecer informação falsa de serviço ou substituição de material.
5	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, ou ainda por falta de pagamento pelo CONTRATANTE, de duas ou mais parcelas mensais dos serviços contínuos de suporte e manutenção, sem ter causa justificada de descumprimento contratual por ela CONTRATADA.
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes ou falha de seus equipamentos.
7	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais.
10	Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais sem autorização prévia do responsável.
Para os itens a seguir, deixar de:	
11	Controlar a efetiva execução e a qualidade dos serviços prestados, conferindo junto ao CONTRATANTE o atendimento às suas necessidades.
12	Substituir empregado e/ou preposto que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições, assim como substituir material incompatível com o demandado pelo CONTRATANTE.
13	Manter a documentação de habilitação atualizada.
14	Cumprir recorrentemente os prazos estabelecidos pelo contrato.
15	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.
16	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.
17	Efetuar o pagamento de salários, vales-transportes, vales-refeições, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.
18	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.
19	Entregar ou entregar com atraso documentos e/ou esclarecimentos formais solicitados para sanar inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a execução do contrato.



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

8.6. Para condutas descritas nos subitens 8.2.1, 8.2.4, 8.2.5, 8.2.6 e 8.2.7, do item 8.2, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) do valor remanescente do contrato. Para condutas descritas nos subitens 8.2.2 e 8.2.3 e no caso de anulação do contrato por culpa da CONTRATADA, será aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor remanescente do contrato;

9.6.1. Não será aplicada multa se, justificada e comprovadamente, o retardamento ou a falha na execução advier de caso fortuito ou de força maior;

8.7. A CONTRATADA responderá perante o CONTRATANTE por todos e quaisquer prejuízos de que for responsável em razão do Contrato, seja por defeito decorrente do serviço pactuado, seja por infringência da disposição regulamentar;

8.7.1. Os valores das multas poderão ser descontados dos pagamentos a serem efetuados à CONTRATADA;

8.7.2. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença deverá ser recolhida pela CONTRATADA em até 15 (quinze) dias úteis da comunicação oficial pelo CONTRATANTE;

8.7.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, aquela será encaminhada para inscrição em dívida ativa, devendo ser cobrado por via judicial;

8.7.4. As sanções previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, inclusive aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90);

8.8. Em qualquer hipótese, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 10 (Dez) dias úteis, contados da notificação, a qual será analisada e decidida pelo CONTRATANTE;

8.9. Das decisões de aplicação de sanções caberá recurso e/ou pedido de reconsideração nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/2021, observados os prazos ali fixados, sendo decidido pelo CONTRATANTE;

8.10. Defesas e recursos contra decisões de aplicação de sanções devem ser dirigidos à Presidência do CONTRATANTE;

8.11. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.



9 - CLÁUSULA NONA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

9.1. A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pelo CONTRATANTE, cabendo-lhes dentre outros:

9.1.1. Solicitar a execução dos serviços mencionados, prestando todas as informações necessárias à execução do contrato, levando ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, todas as ocorrências irregulares levantadas, conforme determina o artigo 117 da Lei nº 14.133/2021;

9.1.2. Supervisionar a execução dos serviços, garantindo que todas as providências sejam tomadas para regularização das falhas ou defeitos observados;

9.1.3. Levar ao conhecimento da autoridade competente qualquer irregularidade fora de sua competência;

9.1.4. Solicitar à CONTRATADA e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento deste Contrato e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências;

9.1.5. Acompanhar os serviços executados, atestar seu recebimento definitivo e indicar as ocorrências de indisponibilidade dos serviços contratados;

9.1.6. Encaminhar à autoridade competente os documentos que relacionem as importâncias relativas a multas aplicadas à CONTRATADA, bem como os referentes a pagamentos;

9.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual não excluirão a responsabilidade da CONTRATADA nem conferirão ao CONTRATANTE, responsabilidade solidária, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades ou danos na execução do serviço contratado;

9.3. As determinações e as solicitações formuladas pelos representantes do CONTRATANTE, encarregados da fiscalização do contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, ou nesta impossibilidade, justificadas por escrito;

9.4. Para a aceitação do objeto, os responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços, observarão se a CONTRATADA cumpriu todos os termos constantes deste Contrato bem como de todas as condições impostas no instrumento contratual;

9.5. A CONTRATADA deverá manter preposto, aceito pela Administração do CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, para representá-la sempre que necessário;



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

9.6. É vedado ao CONTRATANTE e aos fiscais designados, exercer poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, reportando-se somente aos prepostos e responsáveis por ela indicados.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO

10.1. A inadimplência de cláusulas e condições estabelecidas no presente Contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará ao CONTRATANTE o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento. Fica a critério da Administração do CONTRATANTE, declarar rescindido.

10.2. Da Rescisão de Pleno Direito - Ficarà o presente contrato rescindido, de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos:

10.2.1. Falência ou liquidação da CONTRATADA;

10.2.2. Concordata ou incorporação da CONTRATADA a outra firma ou empresa, ou ainda, fusão da CONTRATADA com outra firma ou empresa, sem prévia e expressa concordância do CONTRATANTE;

10.2.3. Concessão do Contrato ou subcontratação, no todo ou em parte sem prévia autorização do CONTRATANTE.

10.3. O presente Contrato poderá, ainda, ser rescindido por conveniência administrativa do CONTRATANTE, mediante comunicação, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento com antecedência de 30 (trinta) dias.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da rubrica nº. 6.2.2.1.1.01.04.04.059.

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO DO OBJETO

12.1. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo ou supressão que se fizer no objeto deste CONTRATO até vinte e cinco por cento do seu valor inicial.

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

13.1. O presente CONTRATO não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no todo ou



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

em parte.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REAJUSTE

14.1. A cada 12 (doze) meses de vigência do presente Contrato, o seu valor poderá sofrer reajuste, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), verificado no período. Na sua falta será considerado o índice que vier a substituí-lo. Não havendo índice substituto, as partes em comum acordo, negociarão o índice de reajuste.

14.1.1. Não tendo sido divulgado o índice relativo aos exatos meses em questão, o reajuste será realizado pelos últimos 12 meses divulgados.

14.1.2. Havendo variação negativa do índice de reajuste o contrato permanecerá com o valor inalterado.

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 – DAS DEFINIÇÕES:

15.1.1. Para efeito desta, a CONTRATANTE e a CONTRATADA serão denominadas, isoladamente, "PARTE" e em conjunto "PARTES" e ainda, serão consideradas as seguintes definições:

15.1.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento dos Dados Pessoais no território nacional.

15.1.1.2. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

15.1.1.3. Dados Pessoais do Contratante - Significam qualquer Dado Pessoal Tratado pela CONTRATADA ou OPERADORA, incluindo Dados Pessoas Sensíveis, nos termos de ou em relação com o CONTRATO.

15.1.1.4. Serviços - Serviços e outras atividades que serão fornecidas ou realizadas pelo ou em nome do CONTRATADA para o CONTRATANTE, nos termos do CONTRATO.

15.1.1.5. Colaborador(es) – Significa qualquer empregado, funcionário, inclusive subcontratados ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das Partes e que tenha acesso a Dados Pessoais.



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

15.1.1.6. Incidente de Segurança – Significa toda e qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita ou sem autorização do CONTROLADOR, praticada mediante culpa ou dolo, que provoque, em relação a Dados Pessoais:

- I. a destruição;
- II. a perda;
- III. a alteração;
- IV. a comunicação ou difusão; ou
- V. o acesso a Terceiros.

15.1.1.7. Autoridades Fiscalizadoras – Significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

15.1.1.8. Os termos "Tratamento", "Dado Pessoal", "Dado Pessoal Sensível", "ANPD", "Titular" e "Relatório de Impacto à Proteção de Dados" terão, para os efeitos deste, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

15.1.1.9. O CONTRATANTE é o CONTROLADOR, na qualidade de pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

15.1.1.10. A CONTRATADA é a OPERADORA, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o rateamento de dados pessoais em nome do CONTROLADOR.

15.1.1.11. Independentemente da data de início da vigência da Lei nº 13.709/18, as partes comprometem-se a proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, observando-se, em especial, o disposto nas Leis 13.709/2018 e 12.965/2014.

16 – CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

16.1. O CONTROLADOR declara que realiza o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11º da Lei 13.709/2018 aos quais submeterão os serviços e responsabiliza-se pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, pela compatibilidade no tratamento com as finalidades



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

informadas ao titular, assim como pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, além de informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados com esta CONTRATADA e que este atua na qualidade de OPERADORA.

16.1.1. Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Artigos 7º, I ou 11, I da LGPD), o CONTROLADOR é responsável pela guarda adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular e deverá informar ao titular do dado sobre o compartilhamento de seus dados com a OPERADORA visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

16.1.2. Compartilhar, sem demora, o instrumento de consentimento com a CONTRATADA, quando solicitado, visando atender requisições e determinações das autoridades fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo.

16.1.3. O CONTRATANTE noticiará à CONTRATADA e/ou OPERADORA sobre qualquer possível risco de Incidente de Segurança ou de descumprimento com quaisquer Leis e Regulamentos de Proteção de Dados de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo, à CONTRATADA/OPERADORA, em até 30 (trinta) dias corridos, tomar as medidas necessárias, informando o Contratante.

16.2. São deveres da OPERADORA:

16.2.1. Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço CONTRATADO, e utilizá-los, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

16.2.2. Cooperar com o CONTROLADOR no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

16.2.3. Comunicar, sem demora, ao CONTROLADOR, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados do CONTROLADOR. Caso sejam detectadas eventuais desconformidades, a OPERADORA irá corrigi-las dentro de um prazo razoável e informará o CONTROLADOR a este respeito.

16.2.4. Informar imediatamente ao CONTRATANTE quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais.



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

16.2.5. Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas do Contratante ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

16.2.6. Informar imediatamente ao CONTRATANTE, assim que tomar conhecimento, de:

- I. qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle do Contratante por oficiais do governo ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- II. quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- III. qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais do CONTRATANTE;
- IV. qualquer incidente ou violação que afete o negócio ou que demande ação por parte do CONTROLADOR.

16.3 - DOS COLABORADORES DA CONTRATADA

16.3.1. A CONTRATADA assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais do Contratante serão restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

16.3.2. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento.

16.3.2.1. Tenham conhecimento das obrigações da CONTRATADA, incluindo as obrigações na presente.

16.3.2.2. Todos os Colaboradores da CONTRATADA, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

16.4 - DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

16.4.1. A CONTRATADA adotará medidas técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, a CONTRATADA deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais Incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades e adequada gestão de risco.



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

16.4.2. A CONTRATADA manterá os Dados Pessoais de pessoas vinculadas ao CONTRATANTE e informações confidenciais sob programas de segurança, incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos, visando a:

- I - proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos;
- II - identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e
- III - minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares.

16.4.3. A CONTRATADA designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

16.4.4. Em caso de incidente de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CONTRATANTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, a CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I. data e hora do incidente;
- II. data e hora da ciência pela CONTRATADA;
- III. relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- IV. número de Titulares afetados;
- V. dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e
- VI. indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes.

16.4.5. Caso a CONTRATADA não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, objetivando a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa, com todas as informações indicadas, no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

16.5 - DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

16.5.1. As transferências de Dados Pessoais do CONTRATANTE pela CONTRATADA para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados à CONTRATADA, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir.

16.5.2. A CONTRATADA/OPERADORA deverá notificar o CONTRATANTE, sem demora indevida, de quaisquer intenções de transferências permanentes ou temporárias dos Dados Pessoais do CONTRATANTE pela CONTRATADA para um terceiro país e somente realizar tal transferência após obter autorização, por escrito, do CONTROLADOR, que pode ser negada a seu critério.

16.5.2.1. Essa notificação ao CONTRATANTE deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades.

16.5.3. Quando a transferência for solicitada pelo CONTRATANTE ou necessária para a prestação dos Serviços, mediante prévia autorização formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários.

16.7 - DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

16.7.1. A CONTRATADA deverá prontamente, quando do término da vigência do contrato, interromper o tratamento dos Dados Pessoais do CONTRATANTE e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo CONTRATANTE, eliminar completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes, seja em formato digital ou físico, salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

16.8 - DAS RESPONSABILIDADES

16.8.1. Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste e de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

16.8.2. A responsabilidade pela administração do cadastro de usuários e das permissões de acesso aos sistemas é da CONTRATANTE, via módulo LOGON.NET. A CONTRATADA recomenda a revisão periódica dos cadastros de usuários e das respectivas permissões pelos



CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS CONFERE

Administradores da CONTRATANTE para garantir que somente pessoas devidamente autorizadas tenham acesso aos dados mantidos nos sistemas, bem como que seja implementada a política de desativação dos acessos de ex-Servidores e/ou Colaboradores eventuais em caso de rescisão do contrato de trabalho.

16.8.3. As partes concordam que, apesar do disposto neste, a CONTRATADA poderá revelar as informações confidenciais e os dados pessoais em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. Da mesma forma, em virtude de estarem as informações ou os dados pessoais no domínio público na data da celebração do presente Contrato ou, ainda, de terem se tornado parte do domínio público depois da data da celebração do presente, por razões não atribuíveis à ação ou omissão da CONTRATADA.

17- CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. As PARTES ajustarão possíveis variações que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

17.2. Caso qualquer disposição aqui descrita seja inválida ou inexecutável, o restante permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deverá ser:

- I. Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das partes o máximo possível ou, se isso não for possível;
- II. Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

17.3. As Partes decidiram de comum acordo que a assinatura do presente contrato poderá ser realizada mediante plataforma de assinatura eletrônica e/ou mediante a utilização de certificado digital emitido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, nos termos do artigo 10, §2º da Medida Provisória nº 2.220-2/2001.

17.4. Deste modo, as Partes declaram e reconhecem a validade, para todos os fins, da assinatura eletrônica deste Contrato, de tal forma que, uma vez assinado eletronicamente, o presente instrumento produzirá todos os seus efeitos legais e de direito.



**CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
CONFERE**

18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

As partes elegem o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia aos demais.

E por estarem de acordo, as partes firmam o presente contrato, em 02 (duas) vias de igual teor e forma para um só efeito legal.

Brasília/DF, 02 de janeiro de 2025.

CONSELHO FEDERAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS - CONFERE

Archimedes Cavalcanti Júnior
Diretor - Presidente

Assinado de forma digital por
Argileu Francisco da Silva
Diretor comercial
CPF [REDACTED]

IMPLANTA INFORMATICA LTDA

Argileu Francisco da Silva
Sócio Administrador

FERNANDO DA SILVA

BORTOLI: [REDACTED]

Assinado de forma digital por
FERNANDO DA SILVA
BORTOLI [REDACTED]

IMPLANTA INFORMÁTICA LTDA

Fernando da Silva Bortoli
Sócio Administrador

TESTEMUNHAS:

Nome: _____



Documento assinado digitalmente
LUIZ RICARDO NOGUEIRA DA SILVA
Data: 02/01/2025 13:56:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

CPF: _____

Nome: _____

**VANIA RITA FEITOSA DA
SILVA** [REDACTED]

Assinado de forma digital por
VANIA RITA FEITOSA DA
SILVA [REDACTED]
Dados: 2025.01.02 14:41:45 -03'00'

CPF: _____